



Fakulti Pengurusan Perniagaan
(Faculty of Business Management)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

NOR HARTINI SAARI

calon untuk Ijazah **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI :

KAJIAN KES DI JABATAN PELAJARAN NEGERI KEDAH

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **PROF. MADYA DR. ABDUL JUMAAT MAHAJAR**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh :
(Date)

Jul
25/10/09

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI:
KAJIAN KES DI JABATAN PELAJARAN
NEGERI KEDAH DARUL AMAN**

**Projek Sarjana ini diserahkan kepada Fakulti Pengurusan Perniagaan (FPP)
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia**

Oleh

**NOR HARTINI BT SAARI
2004**

KEBENARAN MERUJUK PROJEK SARJANA

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian syarat daripada keperluan pengijazahan program sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Perlu ditingkatkan, bahawa sebarang bentuk penghargaan hendaklah diberikan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia (UUM) di atas sebarang kegunaan yang mungkin dihasilkan dari bahan kertas projek ini. Permohonan bagi mendapatkan kebenaran untuk menyalin atau kegunaan lain dari bahan di dalam kertas projek ini, keseluruhan atau sebahagian perlulah dipohon melalui:

FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK

KEDAH DARUL AMAN

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa PZ 6996 Projek Sarjana yang bertajuk **Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi: Kajian Kes di Jabatan Pelajaran Negeri Kedah Darul Aman** adalah hasil karya saya sendiri, kecuali nukilan-nukilan serta ringkasan tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya.

Tarikh: 23 November 2004

Nor Hartini Bt Saari

Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Fakulti Pengurusan Perniagaan

Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK

Kajian yang dijalankan bertujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi di kalangan pekerja di Jabatan Pelajaran Negeri Kedah. Kajian ini juga melihat perbezaan dari segi faktor demografi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Di samping itu, kajian ini meninjau dimensi-dimensi kepuasan kerja yang mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap komitmen organisasi di kalangan Jabatan Pelajaran negeri Kedah (JPN). Sejumlah 157 responden yang terlibat di dalam kajian ini. Data dianalisis dengan menggunakan *Perisian Statistical Package for Social Science (SPSS)* version 12.0 Terdapat dua jenis statistik yang digunakan iaitu statistik deskriptif, untuk melihat peratusan dan statistik inferensi yang menggunakan Ujian t, ANOVA, Korelasi *Pearson bivariate* dan regresi untuk melihat perbezaan, perhubungan dan pengaruh antara satu pembolehubah dengan pembolehubah yang lain. Hasil kajian yang dijalankan mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara tiga dimensi di dalam kepuasan kerja dengan komitmen terhadap organisasi. Analisis juga menunjukkan hanya satu dimensi sahaja dalam kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasi. Kajian yang akan datang boleh dibuat kepada faktor-faktor pembolehubah yang lain dengan menggunakan responden yang lebih ramai di Malaysia.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the relationship between job satisfaction and organization commitment among the staff of Education Department State of Kedah Darul Aman. The study also examine differentiated in demographic factor towards job satisfaction and organization commitment. Besides that, this study also to see the dimension in job satisfaction that influents organization commitment. Data collection was done through questionnaire and there were 157 respondents. Statistical Package for Social Science (SPSS) version 12.0 was use to analyzed the data. Results were analyzed using t-test, ANOVA, bivariate Pearson Correlation, and regression to test hypothesizes. The results of the study showed that three of dimension in job satisfaction significantly related to the organization commitment. The result also showed that only one dimension in job satisfaction was significantly influenced the commitment organization. Future research could take a more in depth look at other dimension, as well as other variables and use large number of respondent in Malaysia.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Assalamualaikum Warahmatullah

Alhamdulillah. Saya bersyukur ke hadrat ilahi dengan izin-Nya, penyelidikan ini berjaya disiapkan. Sekalung penghargaan dan jutaan terima kasih ditujukan kepada Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan, Prof. Madya Dr Abdul Jumaat, selaku penyelia untuk penyelidikan ini.

Di kesempatan ini juga saya merakamkan ribuan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa tercinta, Saari Hj Saad dan Siti Mariam Hj Ismail yang sentiasa berdoa, memberi nasihat dan perangsang untuk menjayakan kajian ini. Tidak lupa buat adik-adik saya, Nana, Hafiz dan Hafizi yang turut membantu memberi dorongan dan bantuan dalam menyiapkan penyelidikan ini.

Sekalung penghargaan turut ditujukan kepada kakitangan di Jabatan Pelajaran Negeri Kedah Darul Aman, merangkap responden kajian yang sudi memberi kerjasama dan memberi maklumat-maklumat yang diperlukan serta mengisi borang soal selidik ini. Akhir sekali, tidak lupa buat teman-teman seperjuangan serta pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung yang turut sama menghulurkan bantuan serta kerjasama untuk menjayakan kajian ini. Sekian. Terima kasih. Wassalam.

Nor Hartini Saari

Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia

DEDIKASI

Istimewa kajian ini didedikasikan untuk:

Bapa dan Emak Tercinta

Saari Hj Saad

Siti Mariam Hj Ismail

dan

untuk yang dikasihi

Along Nor Hafiza Saari & Syafiee

Achik Nor Hana Saari

Anjang Mohd Hafiz Saari

Adik Mohd Hafizi Saari

Buat hati kecil Nur Syameera Balkis dan Nur Fatin Syamimi

serta

semua yang terlibat dalam menjayakan kajian ini.

SENARAI KANDUNGAN

TAJUK

MUKA SURAT

Kebenaran merujuk	i
Pengakuan	ii
Abstrak (Bahasa Malaysia)	iii
Abstrak (Bahasa Inggeris)	iv
Penghargaan	v
Dedikasi	vi
Kandungan	vii
Senarai jadual	x
Senarai rajah	xii

BAB SATU PENGENALAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar belakang Kajian	4
1.2	Penyataan Masalah	5
1.3	Persoalan Kajian	8
1.4	Objektif Kajian	9
1.5	Signifikan Kajian	10
1.6	Andaian kajian	11
1.7	Limitasi Kajian	11
1.8	Definisi Operasi	12

BAB DUA ULASAN KARYA

2.0	Pendahuluan	17
2.1	Kepuasan Kerja	17
2.1.1	Teori Dua Faktor Dengan Persekitaran Herzberg	18
2.1.2	Teori Alderfer's ERG	19
2.1.3	Teori Jangkaan Vroom	21
2.2	Komitmen Organisasi	22
2.3	Hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi	24
2.4	Kajian Ke Atas Hubungan Antara Demografi Dan Komitmen Organisasi.	30
2.5	Kajian Ke Atas Hubungan Antara Faktor Demografi Dan Kepuasan Kerja	33
2.6	Perkembangan awal kajian kajian-kajian mengenai kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.	34
2.7	Kerangka Teoritik	38
2.8	Kesimpulan	39

BAB TIGA REKA BENTUK KAJIAN

3.0	Pendahuluan	40
3.1	Reka bentuk kajian	40
3.2	Populasi	41
3.3	Sampel dan Kaedah Persampelan	41
3.4	Instrumen Kajian	42
3.5	Kajian Rintis	45
3.6	Penganalisan Data	47
3.7	Hipotesis Kajian	50

3.8	Kesimpulan	50
-----	------------	----

BAB EMPAT PENEMUAN KAJIAN

4.0	Pendahuluan	51
4.1	Taburan Ciri-ciri Demografi Responden	51
4.2	Analisis deskriptif pembolehubah Kajian	57
4.3	Analisis Inferensi Pengujian Hipotesis	59
4.4	Analisis Regresi Dimensi Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi	77
4.5	Kesimpulan	81

BAB LIMA PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.0	Pendahuluan	82
5.1	Rumusan kajian	82
5.2	Hubungan Tahap Kepuasan Kerja Dan Tahap Komitmen Organisasi Di Jabatan Pelajaran Negeri Kedah Darul Aman	83
5.3	Kesimpulan	90
5.4	Cadangan Kajian Akan Datang	92
5.5	Penutup	93

Rujukan	94
----------------	----

Lampiran

A	Surat Permohonan Menjalankan Kajian
B	Surat Persetujuan Menjalankan penyelidikan
C	Borang Soal Selidik

SENARAI JADUAL

No. Jadual	Surat	Muka
1.1	Unit-unit di Jabatan Pelajaran Negeri Kedah Darul Aman	5
3.1	Instrumen yang digunakan dalam kajian	29
3.2	Jumlah item-item dimensi kepuasan kerja	44
3.3	Kebolehpercayaan pembolehubah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	46
3.4	Pemarkahan bagi tahap kepuasan kerja dan komitmen organisasi	48
3.5	Pembahagian markah tahap kepuasan kerja dan komitmen Organisasi	48
3.6	Nilai pekali Korelasi (r)	49
4.1	Taburan Responden Berdasarkan Umur	52
4.2	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	52
4.3	Taburan Responden Berdasarkan Bangsa	53
4.4	Taburan Responden Berdasarkan Taraf Perkahwinan	53
4.5	Taburan Responden Berdasarkan Tahap Kelulusan Tertinggi	54
4.6	Taburan Responden Berdasarkan pendapatan	55
4.7	Taburan Responden Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	56
4.8	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	56
4.9	Analisis dekriptif tahap komitmen organisasi dan kepuasan kerja	57
4.10	Keputusan Ujian-t Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan Jantina	60
4.11	Keputusan Ujian-t Ke Atas kepuasan kerja Berdasarkan taraf Perkahwinan	61

4.12	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan Umur	62
4.13	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan Bangsa	62
4.14	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan Pendapatan	63
4.15	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan tahap pendidikan	64
4.16	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	65
4.17	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan tempoh berkhidmat	66
4.18	Keputusan Ujian-t Ke Atas Komitmen organisasi Berdasarkan Jantina	67
4.19	Tidak terdapat perbezaan antara komitmen organisasi berdasarkan taraf perkahwinan	67
4.20	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke komitmen organisasi Berdasarkan Umur	68
4.21	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas komitmen organisasi Berdasarkan Pendapatan	69
4.22	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas Kepuasan Kerja Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	70
4.23	Keputusan Analisis Varian Sehala (ANOVA) Ke Atas komitmen terhadap organisasi Berdasarkan tempoh berkhidmat	71
4.24	Keputusan Ujian Korelasi Pearson (r) Di Antara Faktor Pekerjaan Dengan Komitmen Organisasi	72
4.25	Keputusan Ujian Korelasi Pearson (r) Di Antara Faktor Gaji Dengan Komitmen Organisasi	73

4.26	Keputusan Ujian Korelasi Pearson (r) Di Antara Faktor Peluang kenaikan Pangkat Dengan Komitmen Organisasi	74
4.27	Keputusan Ujian Korelasi Pearson (r) Di Antara Faktor Penyelia Dengan Komitmen Organisasi	75
4.28	Keputusan Ujian Korelasi Pearson (r) Di Antara Faktor Teman sekerja Dengan Komitmen Organisasi	76
4.29	Analisis regresi Dimensi kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi	77
4.30	Keputusan pengujian hipotesis berdasarkan ujian-t dan ANOVA	78
4.31	Keputusan pengujian hipotesis berdasarkan ujian-t dan ANOVA	79
4.32	Keputusan pengujian Hipotesis berdasarkan Korelasi Pearson (r)	80

SENARAI RAJAH

2.1	Kerangka Teoritikal Kajian hubungan Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi	38
4.1	Tahap komitmen terhadap organisasi	58
4.2	Tahap kepuasan kerja terhadap organisasi	59

BAB SATU'

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

“Pendidikan Cemerlang Kedah Gemilang” merupakan misi bagi Jabatan Pelajaran Negeri Kedah (JPN) di dalam memenuhi hasrat kerajaan negeri untuk mencapai ‘Kedah Maju 2010’ menjelang tahun 2010. Oleh itu, semua jabatan di negeri Kedah perlu berkeupayaan untuk menawarkan perkhidmatan yang memenuhi standard dan piawaian antarabangsa serta suasana persekitaran yang sesuai.

Walau bagaimanapun, untuk mencapai hasrat tersebut, komitmen antara kakitangan adalah perlu. Ini kerana rahsia kecemerlangan organisasi terletak pada komitmen pemimpin serta pekerjaanya yang tinggi terhadap organisasi tersebut (Ahmad Sarji, 1991).

Oleh itu, tonggak kecemerlangan sesebuah organisasi terletak pada jentera pengurusannya yang cekap dan berwawasan. Pengurusan yang cekap ini mempunyai hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. Bagaimanapun, tanpa pegawai dan kakitangan yang mengamalkan budaya kerja cemerlang akan mencacatkan usaha untuk menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dan efisien ini (Mohamed Sulaiman, 2002).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abu Bakar Hasyim. (1985). An Analysis Of Job satisfaction Among Academic Staff Of University in Malaysia. Ph.D Dissertation, Ohio University.
- Abdullah Mohamad. (1986). *Job satisfaction of Logyard Workers*. Project Paper. Serdang. UPM.
- Ahmad Atory Hussain (1985). *Prinsip Pengurusan di sektor Awam dan Swata*. Kuala Lumpur. Utusan Publications and Distributions.
- Ahmad Sarji Abd. Hamid (1991). *Perkhidmatan Awam yang berkualiti*. Kuala Lumpur. INTAN
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). Testing the side bet theory of organization commitment: Some methodology considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3). 372-373.
- Arifin Hj. Zainal. (1981). *Kepuasan kerja Pekerja-pekerja di UKM*. Laporan Kajian: Bangi:UKM
- Arnold, H.J & Feldman, D.C. (1986). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw Hill.
- Aven, F.F., Parker, B. & McEvoy, G. M., (1993). Gender and Attitudinal Commitment to Organization: A meta-analysis. *Journal of Business Research*, Vol 26. 61-73.
- Awang Koding, Mohd Yusoff Mohd, Wan Aziz. Mohd Amin & Noraziah Abd.Aziz. (2003). Kertas Kerja: *Kajian Kepuasan Kerja dan Keperluan Perkhidmatan Kaunseling di Kalangan Kakitangan*. Fakulti Pengurusan Ekonomi, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM).
- Bartolo K. dan Furlonger B. (2000). Leadership and Job satisfaction among aviation Fire Fighters in Australia. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 15, 87-97
- Bearden, W.O. & Netemeyer, R. G. (1999). Multi Item measures for marketing and Consumer Behavior Research. Handbook of Marketing Scales. Thousand Oak, California; SAGE publication.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of sociology*, Vol 66. 32-42.

- Buchana, B. (1974). Building organization commitment .The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*. Vol.19, 533-546.
- Cohen, A. dan Lowernberg, G. (1990). A re-examination of the site bet theory as applied organization Commitment. *Human Relations*, 45 (10), 1015-1050.
- Contohi Budaya kerja Jepun. 1 Mei 2000. Utusan Malaysia: hlm.12
- Cook, K.S., & Emerson, R.M. (1978). Power, equity and Commitment in exchange networks. *American Sociological Review*, Vol. 43. 721-739.
- DeLeon, L., & Taher, M. (1996). Climate for diversity and its effects on career and organizational and attitudes and perceptions. *Personnel Review*. 29, 97-115.
- Glisson. C & Durick, B. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in Human Service Organization. *Administrative Science Quarterly*, Vol 33, 61-81.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997). Behavior in Organization: Understanding and Managing The human side of Work (6th ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Hackett, D. R. (1994). Further Assessment of Meyer and Allen, Three Component Model of Organization Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 15-23.
- Hackman, J. R & Oldham, G. R (1975) Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 60. 159-170.
- Hamzah Said. (1994). *Kepuasan Kerja Guru dan Pensyarah Sains Pertanian di Sekolah Menengah*. Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan. Serdang:UPM.
- Herzberg, F., Mausner B. & Synderman, B. (1959). The Motivation to work. New York: John Willey and sons Inc.
- Hind, P. & Baruch, Y. (1997). Gender Variations In Perceptions of Performance and Motivation: Review of Evidence and a Criticism. *Personnel Psychology*, Vol. 20, 369-398.
- Igalens, J & Rousell, P. (1999). A Study of the Relationship Job Satisfaction. *Journal of Organization Behaviour*, Vol.20. 1003-1025.
- Iqbaria, M., Magid, & Guimaraes, T. (1993). Antecedents and consequences of job satisfaction among information Center Employees. *Journal of management Information System*. Vol 9 145-174.
- Jangan tuntutan gaji lebih. 5 Mei 2003. Utusan Malaysia: hlm. 1

- Jenkins, M., & Thomlinson, R.P. (1992). Organization Commitment and Job Satisfaction as predictors of Employee Turnover Intentions. *Management Research News*, 15 (10), 18-23.
- Juhary Ali (1987). Asas Pengurusan. Pulau Pinang. Penerbit USM.
- Kanter, R.M. (1968) commitment and Social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, Vol.33. 499-517.
- Koustetelios, A.D., & Konstraninos, B. (1997) The Employee Satisfaction Inventory (ESI): Development of a Scale to measure satisfaction of Greek Employees. *Educational and Psychological Measurement*, 57, 513-520.
- Locke, E.A (1976). The Nature And Causes of Job satisfaction. Chicago. A test of reciprocal causality for Absenteeism. *Journal of organization Behaviour*, Vol. 14. 262-286.
- Luthan, F. (1995). *Organizational Behaviour* (7th ed.), New York, Mc Graw-Hill Inc.
- Marsden, D & Richardson, R. (1988) Performing for pay. The effect of Merit pay on Motivation In A public Service. *British Journal Of Industrial Relation*. Vol. 32.
- McNelly, R.L. (1983). Organization Patterns and Work Satisfaction in a Comprehensive Human Service Agency: An Empirical Test. *Human Relations*. Vol.36. 957-972.
- Menangam, E.G. (1991) Work experience and Family Interaction Processes: The Long Reach of the job? *Annual Review of Sociology*. Vol. 7, 419-444.
- Mengue, Bulent. (1995). Relationship between cultural orientations, shared ethical values, job characteristic and organizational Commitment for Turkish industrial sales and retail managers. *Journal of transnational management development*. Vol 1. 3-35.
- Meyer, R.C., & Scheerman, F.D. (1992). Differentiating antecedents of organization commitment. A test of Mach and Simon model. *Journal of Organization Behavioral*, Vol. 19 (1), 15-28.
- Moen, P.M. (1992). *Women's Two Roles: A contemporary Dilemma*. New York: Auburn House